



Algemene voorwaarden psychosociale begeleiding Coachhond – versie juni 2021

Artikel 1: Definities

In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven of uit de context anders blijkt:

- **Coachhond:** de gebruiker van deze algemene voorwaarden: Coachhond gevestigd aan de Citroenvlinderstraat 82, 1432 MG Aalsmeer (postadres) ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer 34220471;
- **Cliënt:** degene met een zorgvraag die een overeenkomst aangaat met Coachhond. Indien de cliënt minderjarig is, dan wordt deze vertegenwoordigd door zijn wettelijk vertegenwoordiger(s) (ouder, verzorger of voogd). Overal waar cliënt staat, kan dan ook wettelijk vertegenwoordiger worden gelezen;
- **Overeenkomst:** de overeenkomst tussen Coachhond en de cliënt (zie punt 2 hierboven), waarbij Coachhond (complementaire) psychosociale begeleiding, therapie of training geeft met als doel een bijdrage te leveren aan het herstel en/of het welbevinden van de cliënt;
- **Hond:** een officieel gecertificeerde psychosociale hulphond die Coachhond kan inzetten tijdens de therapie, training of begeleiding;
- **Sessie:** synoniem voor een les, training. Dit is de tijd dat de cliënt en de begeleider van Coachhond bij elkaar zijn voor het vooraf gestelde doel.

Artikel 2: Algemeen

- 2.1. Op alle tussen Coachhond en de cliënt gesloten en te sluiten overeenkomsten zijn deze algemene voorwaarden van toepassing. Afwijkende bedingen gelden slechts indien partijen deze schriftelijk zijn overeengekomen en dan nog alleen voor de speciale overeenkomst waarvoor het afwijkende beding is overeengekomen.
- 2.2. Indien één of meerdere van de bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. De nietige of vernietigde bepalingen zullen door Coachhond vervangen worden, waarbij voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling(en) in acht wordt genomen.
- 2.3. Coachhond heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen. De cliënt wordt via de e-mail van de gewijzigde algemene voorwaarden in kennis gesteld en van de datum van inwerkingtreding van de gewijzigde algemene voorwaarden. Indien de gewijzigde algemene voorwaarden nadelige gevolgen hebben voor de cliënt, dan kan de cliënt de overeenkomst opzeggen tegen de datum waarop de gewijzigde algemene voorwaarden in werking treden.
- 2.4. Indien Coachhond niet steeds strikte naleving van deze algemene voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Coachhond in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze algemene voorwaarden te verlangen.
- 2.5. Inzet van de psychosociaal hulphond is niet bij alle werkvormen die Coachhond aanbiedt nodig of mogelijk. Echter, kan het soms een mooie aanvulling zijn, die tot nieuwe inzichten leidt. In overleg met de cliënt wordt de psychosociaal hulphond al dan niet ingezet.

Artikel 3: Aanbod en prijzen

- 3.1. Het aanbod van Coachhond is vrijblijvend.
- 3.2. Een aanbod geldt niet automatisch voor toekomstige overeenkomsten.



- 3.3. Het aanbod met het afgesproken tarief per sessie of traject wordt altijd per e-mail bevestigd.
- 3.4. Kennelijke fouten of vergissingen in publicaties, overeenkomsten, e-mailberichten of op de website binden Coachhond niet.
- 3.5. Coachhond heeft het recht haar prijzen van tijd tot tijd aan te passen.
- 3.6. Vermelde prijzen zijn inclusief btw. Met uitzondering van zakelijke overeenkomsten, waarbij het tarief exclusief btw is.

Artikel 4: Totstandkoming van de overeenkomst

- 4.1. Coachhond behoudt zich het recht voor te bepalen of een cliënt wel of niet in aanmerking komt voor de sessies. Dit kan worden bepaald bij een telefonisch vooroverleg en/of een intake.
- 4.2. De overeenkomst tot het afnemen van een traject of losse sessies komt tot stand, nadat de cliënt en Coachhond mondeling of schriftelijk hebben afgesproken te gaan starten met het traject of de losse sessies en de cliënt uitdrukkelijk akkoord is gegaan met het afgesproken tarief.
- 4.3. Minderjarige cliënten hebben altijd schriftelijke toestemming nodig van beide ouders of wettelijk vertegenwoordigers.
- 4.4. Coachhond stuurt de cliënt na de totstandkoming van de overeenkomst een bevestiging met werkplan en afspraken begeleiding.

Artikel 5: Uitvoering van de overeenkomst

- 5.1. Het aantal sessies (of traject) en de sessieduur wordt in onderling overleg afgesproken en bevestigd in het werkplan en afspraken begeleiding.
- 5.2. De data en tijden van de sessies worden in onderling overleg afgesproken met dien verstande dat deze met regelmatige tussenpozen van 1 á 2 weken worden gepland.
- 5.3. Coachhond bepaalt de te hanteren werkmethode en bevestigt dit in het werkplan en afspraken begeleiding.
- 5.4. Coachhond zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uitvoeren.
- 5.5. De cliënt is zich ervan bewust dat het doen slagen van de begeleiding, mede afhankelijk is van de eigen motivatie en inspanning.

Artikel 6: Annulering, ziekte, overmacht en te laat komen op een sessie

- 6.1. Annuleren van een traject door een cliënt is mogelijk tot 10 dagen voor aanvang van het traject. Het betaalde bedrag voor het traject wordt dan, met aftrek van 50,- euro voor gemaakte (administratie)kosten, gerestitueerd. Bij annuleringen korter dan 10 dagen voor aanvang van het traject zal het reeds aanbetaalde bedrag niet worden gerestitueerd. Annulering dient schriftelijk, via e-mail, te geschieden.
- 6.2. Afzegging of verzetten van een sessie door een cliënt vanwege ziekte of andere reden moet telefonisch, per WhatsApp of per e-mail geschieden. Gereserveerde tijd voor een sessie welke niet tenminste 24 uur van tevoren is afgezegd, wordt in rekening gebracht; ongeacht de reden.
- 6.3. Indien door langdurige ziekte of wegvallen van de cliënt deelname aan het traject voortijdig moet worden beëindigd, kan het traject in overleg en overeenstemming met Coachhond, indien dit mogelijk is op een ander moment vervolgd worden. Het voornemen tot voortijdige beëindiging dient schriftelijk, per e-mail, gemeld te worden. Restitutie van het reeds aanbetaalde bedrag is niet mogelijk.



- 6.4. Tussentijdse beëindiging van het traject door de cliënt, ongeacht de reden, is in onderling overleg mogelijk. Het voornemen voor tussentijdse beëindiging dient schriftelijk aan Coachhond te worden meegedeeld. Restitutie van het reeds betaalde bedrag is niet mogelijk.
- 6.5. Indien door ziekte of wegvallen van de natuurlijke persoon die namens Coachhond de overeenkomst uitvoert of door een andere overmachtssituatie (zie ook artikel 11) aan de zijde van Coachhond een (of meerdere) sessie(s) geen doorgang kan vinden, dan kan dit altijd opnieuw ingepland worden, al dan niet met inzet van een andere begeleider, in overleg en naar mogelijkheden van Coachhond. De cliënt wordt zo spoedig mogelijk in kennis gesteld van het vervallen van een (of meerdere) sessie(s).
- 6.6. Coachhond is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien de cliënt de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt.
- 6.7. Coachhond is bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van Coachhond kan worden gevergd.
- 6.8. Als de cliënt te laat aanwezig is voor de sessie is hij verplicht dit per telefoon of WhatsApp voor aanvang van de sessie te melden. De sessie kan alleen dan voor de normale sessietijd doorgang vinden als daarna geen andere, aansluitende sessie gepland is. Als er een aansluitende sessie gepland is, wordt de totale sessietijd dus korter of vervalt de sessie. Er is in beide gevallen geen restitutie mogelijk.
- 6.9. Bij overlijden van de hond of langdurige ziekte van de hond wordt er in overleg en naar mogelijkheden van Coachhond, een andere hond (of andere begeleider met hond) ingezet.
- 6.10. Bij tijdelijke ziekte van de hond kan in overleg een andere hond worden ingezet of de sessie vervangen worden door een sessie zonder hond.

Artikel 7: Welzijn en veiligheid van de cliënt, de hond en de begeleider

- 7.1. Het welzijn en de veiligheid van de cliënt, de hond en de begeleider staan te alle tijde voorop.
- 7.2. Alle honden van Coachhond of de honden waar Coachhond mee samenwerkt zijn gecertificeerde psychosociale hulphonden, waarvan de begeleider een erkende opleiding heeft gevolgd en aangemeld is bij het AAI Kwaliteitsregister (www.aaregister.nl).
- 7.3. Alle coachhonden van Coachhond of de honden waar Coachhond mee samenwerkt, zijn (op advies en in overleg met een dierenarts) ingeënt, vrij van parasieten en worden twee keer per jaar gecheckt op gezondheid door een dierenarts.
- 7.4. Coachhond stelt zich verplicht de (gedrags)regels, aanwijzingen en afspraken ten aanzien van veiligheid, welzijn en hygiëne van cliënt, hond en begeleider duidelijk uit te leggen en erop toe te zien dat deze nageleefd worden. De cliënt is verplicht deze gedragsregels, aanwijzingen en afspraken na te leven.
- 7.5. De cliënt is zich bewust van de risico's en dient er rekening mee te houden dat kleding eventueel vies kan worden en dient de kleding af te stemmen op het trainen met een hond en de (buiten)locatie.
- 7.6. Als Coachhond van mening is dat het welzijn van de hond door handelen van de cliënt in het geding is of als de cliënt de regels en afspraken ten aanzien van veiligheid en hygiëne niet in acht neemt, kan Coachhond besluiten de cliënt uit te sluiten van verdere deelname aan de sessies.

**Artikel 8: Privacywet (AVG), vertrouwelijkheid en meldcode**

- 8.1. Coachhond verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met haar privacybeleid dat te vinden is op de website van Coachhond: <https://www.coachhond.nl/privacybeleid/>
- 8.2. Volgens de AVG-wetgeving is Coachhond verplicht nadrukkelijke toestemming te vragen aan de cliënt dat Coachhond bepaalde persoonsgegevens in het cliëntendossier bewaart. Na de totstandkoming van een overeenkomst ontvangt de cliënt een bevestiging met werkplan en afspraken begeleiding met het nadrukkelijke verzoek toestemming te geven voor het bewaren van bepaalde persoonsgegevens.
- 8.3. Alle informatie die de cliënt deelt met Coachhond wordt vertrouwelijk behandeld. Dit betekent dat geen enkele informatie aan derden gegeven wordt tenzij na uitdrukkelijke toestemming.
- 8.4. Een uitzondering op artikel 8.3 zijn signalen dat de veiligheid van de cliënt in het geding is. In dat geval volgt Coachhond de stappen in het afwegingskader van de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling en bepaalt aan de hand daarvan of een melding bij derden (Veilig Thuis) nodig is. Een gesprek met de cliënt maakt onderdeel uit van het stappenplan.

Artikel 9: Betaling

- 9.1. Een factuur of tikkie dient binnen 14 dagen te worden voldaan.
- 9.2. In geval van niet tijdige betaling door de cliënt, is Coachhond gerechtigd de overeenkomst op te schorten en alle gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten vermeerderd met de wettelijke rente vanaf de verzuimdatum aan de cliënt in rekening te brengen. De buitengerechtelijke incassokosten worden vastgesteld overeenkomstig de Wet Incassokosten.

Artikel 10: Aansprakelijkheid en verjaring

- 10.1. Coachhond kan niet aansprakelijk gehouden worden tot het vergoeden van enige schade, die een direct of indirect gevolg is van een gebeurtenis, die in feite buiten haar macht ligt en aldus niet aan haar doen en/of laten kan worden toegeschreven, zoals o.a. omschreven in artikel 11.2.
- 10.2. Coachhond is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Coachhond is uitgegaan van door de cliënt verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
- 10.3. De cliënt is persoonlijk aansprakelijk voor alle schade toegebracht aan zichzelf, aan de hond, begeleider, materialen of aan derden tijdens de sessie of het traject. Coachhond kan nimmer aansprakelijk worden gesteld voor eventuele blessures, verwondingen, besmettingen, botbreuken of ander lichamelijk letsel bij de cliënt, die ontstaan zijn tijdens de sessie of het traject of tijdens het verblijf op de locatie van Coachhond, tenzij er sprake is van een wettelijke aansprakelijkheid aan de zijde van Coachhond die niet kan worden uitgesloten.
- 10.4. Het deelnemen aan de sessie is geheel voor eigen risico. De cliënt is zich bewust van de risico's en dient zich te allen tijde te gedragen conform de aanwijzingen en gedragsregels die worden gegeven door Coachhond (zie ook artikel 7.4 en 7.5). Indien de cliënt weigert deze aanwijzingen of regels op te volgen, dan is de cliënt verantwoordelijk voor de eventueel daaruit voortvloeiende schade en kan deelname aan verdere sessies ontzegd worden door Coachhond (zie ook artikel 7.6).
- 10.5. Coachhond kan nimmer aansprakelijk worden gesteld voor beschadiging, verlies, diefstal of het zoekraken van eigendommen van de cliënt op de locatie waar de sessie of de training wordt gegeven.



- 10.6. Coachhond kan niet aansprakelijk worden gesteld indien de werkzaamheden van Coachhond niet leiden tot het door de cliënt gewenste resultaat. Het succes is mede afhankelijk van de motivatie en inzet van de cliënt (zie ook artikel 5.5).
- 10.7. Coachhond is niet aansprakelijk voor indirect schade of gevolgschade.
- 10.8. Indien Coachhond aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan heeft Coachhond een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering en is verzekerd voor ongevallen tussen de cliënten en de honden of voor andere schade. De aansprakelijkheid van Coachhond is echter slechts beperkt tot het bedrag van de door de verzekeraar van Coachhond gedane uitkering. Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of de schade niet door de verzekering wordt gedekt, dan is de aansprakelijkheid van Coachhond beperkt, voor zover dat niet in strijd is met enige dwingendrechtelijke wetsbepaling, tot het factuurbedrag voor de werkzaamheden waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
- 10.9. De in deze algemene voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor directe schade gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of bewuste roekeloosheid van Coachhond.
- 10.10. Alle rechtsvorderingen dient de cliënt binnen 1 jaar in te stellen als de cliënt niet tevreden is over de werkzaamheden dan wel het handelen van Coachhond. Handelt de cursist niet tijdig, dan verjaart de rechtsvordering.

Artikel 11 – Overmacht

- 11.1. Coachhond is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien zij daartoe verhinderd wordt als gevolg van overmacht.
- 11.2. Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan: weersomstandigheden; overstromingen; diefstal; natuurrampen; terrorisme; belemmeringen door derden, die van overheden inbegrepen; ziekte van de natuurlijke persoon die namens Coachhond de overeenkomst uitvoert; verkeersbelemmeringen; oproeren, oorlogen of oorlogsgevaren; brand; internetstoring; stroomstoring; computerinbraak; storing in het e-mailverkeer; overheidsmaatregelen.

Artikel 12: Kwaliteit, klachten en geschillen

- 12.1. Klachten over de dienstverlening van Coachhond dienen zo spoedig mogelijk na afloop van de dienst waarop de klacht betrekking heeft door de cliënt schriftelijk (per e-mail) aan Coachhond kenbaar te worden gemaakt en er zal in onderling overleg over een oplossing worden besloten. De klachtenprocedure is op www.coachhond.nl in te zien.
- 12.2. Klachten schorten de betalingsverplichting van de cliënt niet op.
- 12.3. De aansprakelijkheid van Coachhond is te allen tijde beperkt tot hetgeen is opgenomen in artikel 10.
- 12.4. Indien Coachhond en de cliënt er samen niet uitkomen, is Coachhond aangesloten bij de Klachtencommissie Zorg van ZZP-Nederland. In eerste instantie bemiddelt een onafhankelijk klachtenfunctionaris tussen Coachhond en cliënt. Als er dan nog geen afdoende oplossing is gevonden, doet de onafhankelijke erkende geschillencommissie Stichting Zorggeschil een bindende uitspraak. Zie de klachtenprocedure op www.coachhond.nl.
- 12.5. Volgens de wet Kwaliteit, Klachten en Geschillenzorg (WKKGZ) is Coachhond verplicht klachten, incidenten en calamiteiten te registreren met als doel daarvan te leren en de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Coachhond gebruikt hiervoor een Excelbestand. En trekt hier lering uit volgens de handreiking "Leren van incidenten" voor kleine zorgaanbieders van het ministerie van VWS.
- 12.6. Volgens de WKKGZ is Coachhond verplicht incidenten die merkbare gevolgen hebben voor de cliënt of in de toekomst kunnen hebben te melden aan de cliënt en deze op te



- nemen in het cliëntendossier. Coachhond meldt ook de verbetermaatregelen. De Procedure Incidenten is desgewenst op de vragen bij Coachhond.
- 12.7. Coachhond heeft een procedure calamiteiten. Deze Procedure Calamiteiten is op verzoek op te vragen bij Coachhond.
 - 12.8. In het geval van een calamiteit die leidt tot ernstige gevolgen voor de cliënt is Coachhond verplicht deze te melden aan Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd en een onderzoek in te (laten) stellen naar de oorzaken en verbetermaatregelen. Het onderzoeksrapport wordt gedeeld met de inspectie en de betrokken cliënt.
 - 12.9. Op vaste momenten in het jaar evalueert Coachhond haar dienstverlening.

Artikel 13 - Intellectuele eigendomsrechten

- 13.1. De intellectuele eigendomsrechten op alle door Coachhond geleverde en/of terbeschikkinggestelde zaken, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot, (les)materiaal, oefeningen, etc., berusten bij Coachhond of bij haar licentiegever en zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de cliënt. De cliënt dient de intellectuele eigendomsrechten van Coachhond en van haar licentiegever te allen tijde te respecteren. Het is zonder toestemming van Coachhond niet toegestaan om materiaal te gebruiken, kopiëren of aan derden te verspreiden.
- 13.2. Het is zonder voorafgaande toestemming van Coachhond niet toegestaan om opnamen in beeld en/of geluid te maken van de sessie of training.

Artikel 14 - Toepasselijk recht en bevoegde rechter

- 14.1. Op alle overeenkomsten en rechtshandelingen tussen de cliënt en Coachhond is Nederlands recht van toepassing.
- 14.2. Alle geschillen ter zake van overeenkomsten tussen de cliënt en Coachhond zullen berecht worden door de in Nederland bevoegde rechter binnen wiens rechtsgebied in de vestigingsplaats van Coachhond is gelegen. De cliënt heeft de mogelijkheid binnen 1 maand nadat Coachhond schriftelijk een beroep heeft gedaan op dit artikel om voor beslechting van een geschil voor de volgens de wet bevoegde rechter te kiezen.

De cliënt wordt geacht de algemene voorwaarden te hebben gelezen, begrepen en ermee in te stemmen alvorens een overeenkomst met Coachhond te sluiten. Bij vragen of onduidelijkheden, kun je contact opnemen met Coachhond, e-mail: nancy@coachhond.nl of tel. 06 186 42 861.

Coachhond is aangesloten bij:



BEWUST AMSTELLAND



Coachhond, Citroenvlinderstraat 82, 1432 MG Aalsmeer
Mobiel: 06 186 42 861, nancy@coachhond.nl
www.coachhond.nl
KvK: 34220471